

基于学习型组织理论的 实习质量评价体系研究

——以高职类酒店管理专业为例

郑昭彦

(浙江旅游职业学院 酒店管理系,浙江 杭州 311231)

摘要:科学合理的实习质量评价体系是衡量实习质量的前提。以学习型组织理论为研究视角,对高职类酒店管理专业实习质量评价体系进行研究,可以完善实习质量评价的目标导向,并能促进实习模式的改革。组织学习是学习型组织和实习质量的契合点。以此为出发点设计26项评价指标,并通过spss 19.0统计软件进行分析。研究结果显示:实习质量评价体系由业务素质能力、环境适应能力、价值体现程度和处理人际关系能力等4个一级指标和20个二级指标组成,并且业务素质能力和环境适应能力作用显著,是实习质量评价的关键因素。

关键词:学习型组织;实习质量;酒店管理专业;评价指标体系;因子分析

中图分类号:G718.5 **文献标志码:**A **文章编号:**1674-5884(2014)05-0049-03

科学合理的实习质量评价体系,是科学地衡量实习质量、反映高职院校实践环节教学质量的前提。针对酒店管理专业的实习质量评价体系,学者们近年来开展了一些相关研究,如蒋乐松、莫燕凤(2012)将实习实训评价指标分为“实习实训筹划与设计”“实习实训全过程监管”和“实习实训的考核、总结与反馈”三个一级指标^[1];钟毓华、杨朝晖(2010)将酒店管理专业实习质量评价一级指标分为“组织要素”“过程要素”“资源要素”和“监测要素”四项^[2]。研究者总是试图从实习准备计划、实习过程监控和实习效果评估三个阶段来构建实习质量评价体系,这种看似面面俱到的评价体系,评价目标和评价标准却并不突出。

因此,本文以酒店管理专业实习生为研究对象,从高职教育的目标出发,试图从学习型组织理论视角来研究实习质量评价体系,以期深化认识学习型组织理论与实习质量的关系,并为突破实习质量评价体系研究框架提供新方法和新思维。

1 以学习型组织理论为基础的实习质量评价

学习型组织理论是美国学者彼得·圣吉在《第五项

修炼》一书中提出的管理理念,其特点有:(1)学习型组织是以组织学习为特征的;(2)学习型组织强调将个人愿景和组织愿景结合在一起,促使组织成员和组织共同进步和发展;(3)学习型组织强调“工作学习一体化”理念^[3],意味着组织成员在工作中学习和分享知识。

实习具有工作和学习的双重价值,实习生通过实习为酒店创造劳动价值,同时又通过实习获取新知识和新技能。而学习型组织的特征之一是组织学习,组织以建立组织学习机制,通过制度化的安排来促进个人学习,个人在获取、分享和利用知识的过程中得以提升。因此,学习型组织和实习质量两者的契合点在于组织学习,入职培训和岗位培训是酒店组织学习的主要形式。

酒店入职培训的主要目的是让实习生了解实习酒店的基本情况,以便在之后的实习过程中有一个正确的开端。有效的入职培训能起到以下作用:(1)实习生能够适应实习酒店环境,对组织有正确的认识;(2)实习生能够融入酒店组织中,从酒店的“外部人”逐渐成为“内部人”;(3)能够被同事、领导等认可和接受。参照史晓白在其博士论文《学习型组织与人力资本开发》^[3]中的相关描述,本文将此过程分解为如图1所示。

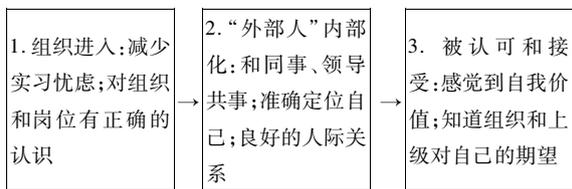


图1 入职培训与实习生组织融入过程

酒店岗位培训主要有两种形式:一是师徒制指导;二是岗位交叉培训,包括不同岗位的轮换和基层管理岗位的见习。通过岗位培训,实习生不但能尽可能多地学习到新知识和新技能,而且能够将知识和技能应用到实际工作中,甚至可以创新知识。

实习质量与酒店培训学习的效果密切相关,以学习型组织理论为基础的实习质量概念可通过函数来表示:

$$P = f(t_1, t_2)。$$

其中, P 表示实习质量, t_1 表示入职培训, t_2 表示岗位培训。

在实习质量概念模型中,入职培训和岗位培训的效果直接影响实习质量。

(1) 入职培训效果。通过相关指标来衡量入职培训的效果,比如实习生是否了解酒店的规章制度、行为方式、组织结构、价值观等,以及实习生是否了解与他今后实习岗位角色相关的同事、上级、客人等群体。这其实是实习生从认知和情感上接受组织的“社会化”过程^{[4]9-15},是实习生从“局外人”向“局内人”转变的过程。如果实习生不能认同这些信息,那么他很有可能在今后的实习岗位中有一套自己的行为方式,甚至最终导致离职等。

(2) 岗位培训效果。岗位培训是否帮助实习生学习到了与实习岗位相关的知识、技能和行为,实习生通过岗位培训后是否将这些知识、技能和行为运用到了实际工作中。比如实习生是否有机会轮岗、实习生是否有机会尝试管理岗位的工作等。

实习生通过酒店提供的学习机会获得有效的人力资源开发,创新能力和可持续发展能力均得到提高,同时又给酒店注入了源源不断的发展动力,并又能提高院校培养人才的质量,最终出现三者共赢的局面。

2 研究设计

2.1 问卷设计

问卷设计分为两部分,第一部分是调查对象的人口统计学特征;第二部分是实习质量评价指标的重要性程度,采用李克特量表进行计分,“非常重要”“重要”“一般”“不重要”“非常不重要”分别计以分值5、4、3、2、1。

2.2 数据收集

数据收集分为预调查和正式调查两个阶段。首先,以酒店管理者、院校教师和行业管理部门人员等组成的

30名代表进行预调查,根据专家团反馈的意见对调查问卷进行修改、补充,并确定26项评价指标。其次,为了检验评价体系的普遍适用性,以高职类酒店管理专业学生为对象进行正式调查。发放问卷共236份。问卷回收采取严格的剔除原则:全部填写同一选项的问卷进行删除;缺失太多的问卷进行剔除。最后一共剔除16份问卷,收回有效问卷220份,有效率为93.2%。在研究方法上,本文使用spss19.0统计软件进行因子分析。样本中,男女比例分别为14%和86%;城市占40.45%,农村占59.55%;独生子女占70.9%,非独生子女29.1%。

3 实习质量评价指标体系的构建

3.1 信度检验

信度指测量结果的一致性或可信性程度。本文对测试数据进行了信度和总体项目分析(CITC),并对部分指标进行筛选,筛选标准为Cronbach's α 大于0.8,CITC值大于0.5。结果显示:“流失率”和“设计职业生涯规划”2项指标因不符合标准进行剔除,最终保留了24项评价指标。对剔除过指标的量表进行再次信度检验,结果显示:Cronbach's α 达到0.941。

3.2 探索性因子分析

首先,对指标进行适用性检验,计算结果显示:KMO值为0.915,表明指标之间相关性很强;且Bartlett球形检验发现, $p=0.000$,小于显著性水平0.05,拒绝Bartlett球形检验零假设。这说明本量表很适合进行因子分析。然后,采用主成分分析法和具有Kaiser标准化的正交旋转方法抽取因子,以特征值大于1、因子负荷大于0.5为标准,提取了4个主成分因子,累计方差贡献率为62.74%(见表1)。根据这4个主成分因子所含测量指标的特点,分别命名为业务素质、环境适应能力、价值体现程度、处理人际关系能力。

3.3 构建综合评价模型

将评价体系量化是构建实习质量评价体系模型的首要基础。第一步是要确定公共因子的得分。具体如下:

$$F_i = b_{i1}X_1 + b_{i2}X_2 + \dots + b_{i20}X_{20}^{[5]} \quad (1)$$

其中, F_i 为第*i*个公共因子的得分, b_{i1}, b_{i2}, \dots 表示20个指标在第*i*个公共因子上的载荷。

以公共因子的方差贡献率为权数进行加权,得到综合评价模型:

$$F = \frac{0.19451}{0.62744}F_1 + \frac{0.18301}{0.62744}F_2 + \frac{0.13087}{0.62744}F_3 + \frac{0.11904}{0.62744}F_4 = 0.31F_1 + 0.29F_2 + 0.21F_3 + 0.19F_4 \quad (2)$$

其中, F 表示实习质量评价的综合得分, $F_1 \dots F_4$ 是公式(1)得出的4个公共因子得分。

表1 实习质量评价因子分析

评价 指标	因子 载荷	旋转后		
		特征值	贡献率	累计贡献率
因子1:业务素质 F_1				
将个人愿景与酒店愿景结合起来 X_{24}	0.738	3.890	19.451%	19.451%
在工作中进行自我反思 X_{26}	0.734			
获得不同岗位的知识技能 X_{20}	0.697			
归属感 X_{19}	0.685			
能分享并分析真实案例 X_{23}	0.681			
获得新的工作岗位挑战 X_{22}	0.633			
将知识技能运用到实际工作中 X_{17}	0.573			
因子2:环境适应能力 F_2				
学会如何和上级一起工作 X_6	0.774	3.660	18.301%	37.753%
了解酒店对自己的期望 X_7	0.664			
了解领导对自己的期望 X_8	0.650			
能正确面对工作中的挫折 X_{14}	0.645			
准确地进行自我定位 X_{15}	0.569			
实习岗位符合个人特质 X_9	0.561			
对工作岗位的胜任力 X_3	0.532			
因子3:价值体现 F_3				
能解决工作中的问题 X_{13}	0.767	2.617	13.087%	50.840%
个人价值在实习中得以体现 X_{12}	0.747			
在实习中获得新知识新技能 X_{11}	0.728			
因子4:处理人际关系能力 F_4				
了解共事的同事和团队 X_2	0.827	2.381	11.904%	62.744%
了解酒店的企业文化 X_1	0.784			
能融洽地和同事相处 X_5	0.586			

4 结论

以学习型组织理论为基础构建实习质量评价体系是一种尝试。本文从一种全新的视角来探讨实习质量评价体系,对提高人才培养质量和完善高职院校实习模式具有重要的实践意义。主要结论如下:

(1)通过探索性因子分析法,20项评价指标提取了4个主成分因子,即业务素质、环境适应能力、价值体现程度、处理人际关系能力。因此,实习质量评价体系是由4个一级指标和20个二级指标组成的。

(2)表1中的方差贡献率显示,4个主成分因子的重要性从大到小分别为:业务素质能力(19.451%)、环境适应能力(18.301%)、价值体现程度(13.087%)、处理人际关系能力(11.904%)。

(3)实习质量综合评价模型是分析酒店管理专业实习基地实习生实习质量的有效工具,可以通过公式(1)(2)计算出不同实习基地实习质量优劣程度,并进行比较分析。

参考文献:

- [1] 蒋乐松,莫燕凤. 高职酒店管理实习实训管理评价指标——桂林航天工业学院酒店管理专业为例[J]. 桂林航天工业高等专科学校学报,2012,66(2):198-199.
- [2] 钟毓华,杨朝晖. 酒店管理专业实习质量评价指标体系的构建[J]. 武汉职业技术学院学报,2010,9(6):41-43.
- [3] 史晓白. 学习型组织与人力资本开发[D]. 苏州:苏州大学,2006.
- [4] Peg C Newhauser. Corporate Legends And Lore[M]. McGraw-Hill, New York,1993.
- [5] 黄光辉,林龙飞. 基于因子分析的旅游产业集群评价体系研究[J]. 数理统计与管理,2012,2(31):191-197.

(责任校对 王小飞)